

Sommaire

I. Note méthodologique sur l'élaboration des référentiels métier et formation p.3

1. méthode de travail
2. nature et répartition des travaux
3. composition du groupe-métier
4. objectifs de cette phase des travaux
5. présentation des grilles des référentiels
6. la question des "niveaux de formation"
7. personnes contact

II. Référentiel métier de la relation d'aide aux adolescents en situation d'abandon p.17

III. Référentiel formation de la relation d'aide aux adolescents en situation d'abandon p.35

**I. Note méthodologique
sur l'élaboration des référentiels métier et formation
de la relation d'aide aux adolescents en situation
d'abandon**

1. Méthode de travail

Les travaux réalisés en France, en Italie et en Roumanie

- sur la prise en charge des adolescents en situation d'abandon
- sur les formes d'interventions sociales qui visent à leur procurer une aide adéquate
- sur le diagnostic des besoins de professionnalisation

ont permis d'identifier des points de convergence et de divergence entre les trois pays.

Ils ont en particulier permis de préciser, à partir de quelques uns des métiers directement concernés par la relation d'aide, les écarts qui pouvaient exister entre des compétences requises et celles effectivement présentes chez les professionnels en activité.

Cette analyse a été faite en croisant les regards de professionnels occupant des fonctions variées à différents niveaux de responsabilité et ceux de "bénéficiaires" de l'aide.

Un document synthétique centré sur le diagnostic des besoins en compétences, validé par l'ensemble des équipes¹, a servi de point de départ pour modéliser la relation d'aide sous la forme d'un référentiel métier.

Il a été finalement décidé de ne pas partir de telle ou telle profession existante² qui n'a pas nécessairement sa correspondance dans les autres pays mais d'élaborer des référentiels pouvant s'adapter à une grande diversité de métiers de l'intervention sociale, dès lors qu'ils s'adressent à des enfants et des adolescents en situation d'abandon et qu'ils comportent ipso facto une dimension de relation d'aide sur laquelle les référentiels sont focalisés.

Ce choix d'une perspective qui s'intéresse d'abord aux personnes en besoin d'aide, à leurs situations concrètes et aux liens retissés avec elles valorise sans doute une vision plus globale qu'à l'accoutumée de l'intervention des professionnels.

Il rapproche, à partir d'exigences communes, des professionnels qui interviennent souvent de façon cloisonnée et selon des hiérarchies qui sous-estiment certaines de ces interventions, surtout lorsqu'elles sont le fait des professionnels les moins qualifiés.

Il participe à la construction du concept de compétences d'équipes et plus largement de compétences collectives.

Cette approche laisse entrevoir un renouvellement possible des modalités de formation (en équipe, intercatégorielle...). Elle rejoint ainsi la préoccupation d'établir des

¹ In : Etat des lieux et diagnostic des besoins de professionnalisation des acteurs de la relation d'aide aux publics en situation d'abandon. Document n°2

² ibid

passerelles entre les professions, en dépit de résistances plus ou moins fortes qu'il convient néanmoins de reconnaître et de prendre en compte.

C'est le sens qu'il faut donner à ce terme générique que nous avons choisi d'utiliser au singulier : "**métier de la relation d'aide**".

Viser la cohérence tout en tenant compte de la spécificité et de l'hétérogénéité des contextes : ce défi est permanent dans un projet européen.

Il l'a été tout particulièrement dans ce projet Relais où la situation dans chacun des pays est par elle-même déjà complexe et en forte évolution.

Mais par aller et retour, confrontation, discussion sans concession excessive, souci positif de ne pas s'en tenir au plus petit dénominateur commun, il y a eu progrès vers une culture commune qui intègre les spécificités de chacun, s'en enrichit et reste suffisamment ouverte pour pouvoir s'adapter ultérieurement à d'autres contextes ou d'autres publics.

2. Nature et répartition des travaux

Les travaux se sont déroulés d'une façon un peu différente que lors de la première phase d'états des lieux, puisque chacun des pays avait à charge d'approfondir le travail à partir d'un seul des publics retenus et de le proposer ensuite à la discussion des partenaires.

La répartition a été celle prévue par le projet, en s'efforçant de mobiliser au mieux les compétences disponibles.

Public	Pays
Enfants	Roumanie
Adolescents	Italie
Personnes âgées	France

Le référentiel métier a été produit dans chacun des pays par les équipes des partenaires du projet Relais auxquelles se sont adjoints des professionnels en activité dans chacun des secteurs concernés selon l'usage de la méthodologie dite des "groupes métiers" (membres associés).

Les "groupes-métiers" constitués d'enseignants, formateurs, consultants et professionnels se réunissent autant que nécessaire pour analyser en terme de fonctions et d'activités le métier ciblé à partir d'une grille de référence présentée plus loin.

Le document présenté ici ne concerne que les référentiels métier et formation du métier de la relation d'aide aux adolescents³.

3. Composition du groupe-métier

Coordinateur scientifique :

LABOS

- Giuseppe Campagna, consultant.

Expert scientifique :

ESIP

- Antonio Lucca, responsable technique.

Professionnels :

- Walter Persico, en qualité de gérant et de responsable de services dans le domaine de l'accueil et de la gestion d'adolescents en situation d'abandon.
- Manuela Tomisich, psychologue et psychothérapeute, enseignante de psychologie de l'adolescence et membre du conseil psychologique de l'Université Catholique de Milan.
- Sabrina Ghislanzoni, éducatrice professionnelle en activité dans des structures d'accueil pour adolescents en situation d'abandon et à risque, spécialisée en conseil familial.
- Paola Arrigoni, éducatrice professionnelle, en activité dans des structures d'accueil pour adolescents en situation d'abandon, responsable d'un service d'intervention d'urgence pour adolescents à risques.

4. Objectifs et déroulement de cette phase des travaux

L'objet de ce travail consistait à proposer une analyse de l'activité qui soit à la fois la plus exhaustive et la plus ouverte possible pour rendre compte de situations diversifiées et en forte évolution et permette, comme prévu, l'élaboration d'un programme de formation pertinent.

³ Deux autres documents ont été réalisés pour les référentiels métier et formation concernant le public des personnes âgées et celui des enfants. Documents n°3 et 5

Il a fallu tenir compte des contraintes imparties à l'exercice mais qui en faisaient aussi sa richesse.

Plusieurs méthodes d'analyse du travail existent mais s'inscrivent dans des démarches beaucoup plus longues ou plus segmentées.

On peut ici évoquer la méthode ETED (Etude de l'emploi en dynamique élaborée en France par le CEREQ⁴), ou des analyses se référant plus à des modèles ergonomiques et reposant sur l'observation directe de professionnels en activité.

La méthode ici retenue visait à offrir un cadre permettant d'articuler assez simplement référentiel métier et référentiel formation, adapté à des contextes culturels différents et prenne simultanément en compte plusieurs professions et ce, à différents niveaux de qualification.

Les grilles validées au début des travaux ont cependant été remaniées en cours de route pour tenir compte d'une nécessité de lisibilité et de simplification, particulièrement pour tous les usagers potentiels qui n'ont pas une familiarité spontanée avec de tels outils, n'ont pas "baigné" dans leur fabrication, mais qui doivent pouvoir se les approprier en fonction de préoccupations spécifiques. Le souci d'opérationnalité et de diffusion devant rester prioritaire.

En même temps, il a fallu faire en sorte que cet allègement ne nuise pas au souci, sinon d'exhaustivité, du moins de prise en compte des points les plus essentiels.

En dépit de ce souhait d'allègement, on remarquera qu'il n'a pas toujours été possible d'éviter quelques redites qui tiennent aux interférences entre les différentes fonctions.

Les séminaires qui ponctuaient l'avancée des travaux ont été l'occasion de ces différents réajustements. Leur espacement dans le temps a évidemment donné un caractère un peu laborieux à cette étape, même si les échanges dans l'intervalle se poursuivaient, en particulier par l'intermédiaire d'un forum intranet.

On peut aussi dire, a contrario, que cet étirement dans le temps a favorisé une maturation progressive et prémunit d'oublis majeurs.

Les séminaires transnationaux ont ainsi été pour leur plus grande part consacrés à la présentation et à l'explicitation de chacune des productions nationales, à leur critique mais aussi à l'enrichissement des contenus par les équipes des autres pays de telle sorte que chacun puisse finalement se reconnaître dans la production proposée.

Il a fallu parfois remettre sur l'établi ce qui semblait pourtant déjà acquis, mais que la progression des travaux obligeait à remanier. Chacun s'y est plié de bonne grâce.

Les six référentiels proposés présentent dans leur phase finale la forme la plus homogène possible et témoignent à la fois des transversalités et des spécificités concernant la relation d'aide aux trois publics retenus.

⁴ Centre d'études et de recherche sur les qualifications (France) www.cereq.fr

5. Présentation des grilles des référentiels

Le référentiel métier et le référentiel formation sont proposés dans une version séparée pour des raisons de commodité de lecture et d'usage. Mais on doit les comprendre comme faisant partie d'un document unique permettant une compréhension globale des activités relevant du "métier de la relation d'aide", des compétences qu'elles mobilisent et que la formation doit permettre d'acquérir.

On le comprend dans ce tableau recomposé :

La relation d'aide auprès des personnes en situation d'abandon								
Référentiel métier					Référentiel formation			
Fonctions	Activités	Méthodologie de réalisation	Conditions de réalisation	Points critiques	Savoir faire	Savoirs associés	Savoir être	Ressources

Précaution d'usage : toute classification organise la réalité d'une façon partiellement arbitraire mais a pour fonction d'en proposer une compréhension

L'activité est un tout et le découpage proposé serait contreproductif si on le comprenait comme un cloisonnement de la réalité.

Il permet de porter le regard de façon successive sur différents aspects de cette réalité. Les termes utilisés pourraient éventuellement encore donner lieu à débat, mais il faut bien à un moment décider d'une terminologie et veiller à la meilleure clarté possible.

Chacun pourra privilégier tour à tour une lecture horizontale à partir des fonctions, ou une lecture verticale colonne par colonne, et bien évidemment naviguer à son gré entre ces six documents et les outils multi-médias qui sont une autre porte d'entrée⁵.

Nous précisons ici ce qu'il convient d'entendre sous chacune des rubriques choisies.

Référentiel métier : décrit l'activité exercée par différents types de professionnels occupant des emplois variés mais tous engagés dans une relation d'aide auprès d'un des publics ciblés par le projet

Référentiel formation : décrit l'ensemble des savoirs qui doivent être acquis au cours d'une formation ou s'ils le sont déjà antérieurement à la formation doivent être resitués et dont la maîtrise doit être validée de telle sorte que le professionnel puisse justifier de sa compétence.

⁵ Un DVD vidéo et un CDROM ont été réalisés à cet effet dans le cadre du projet.

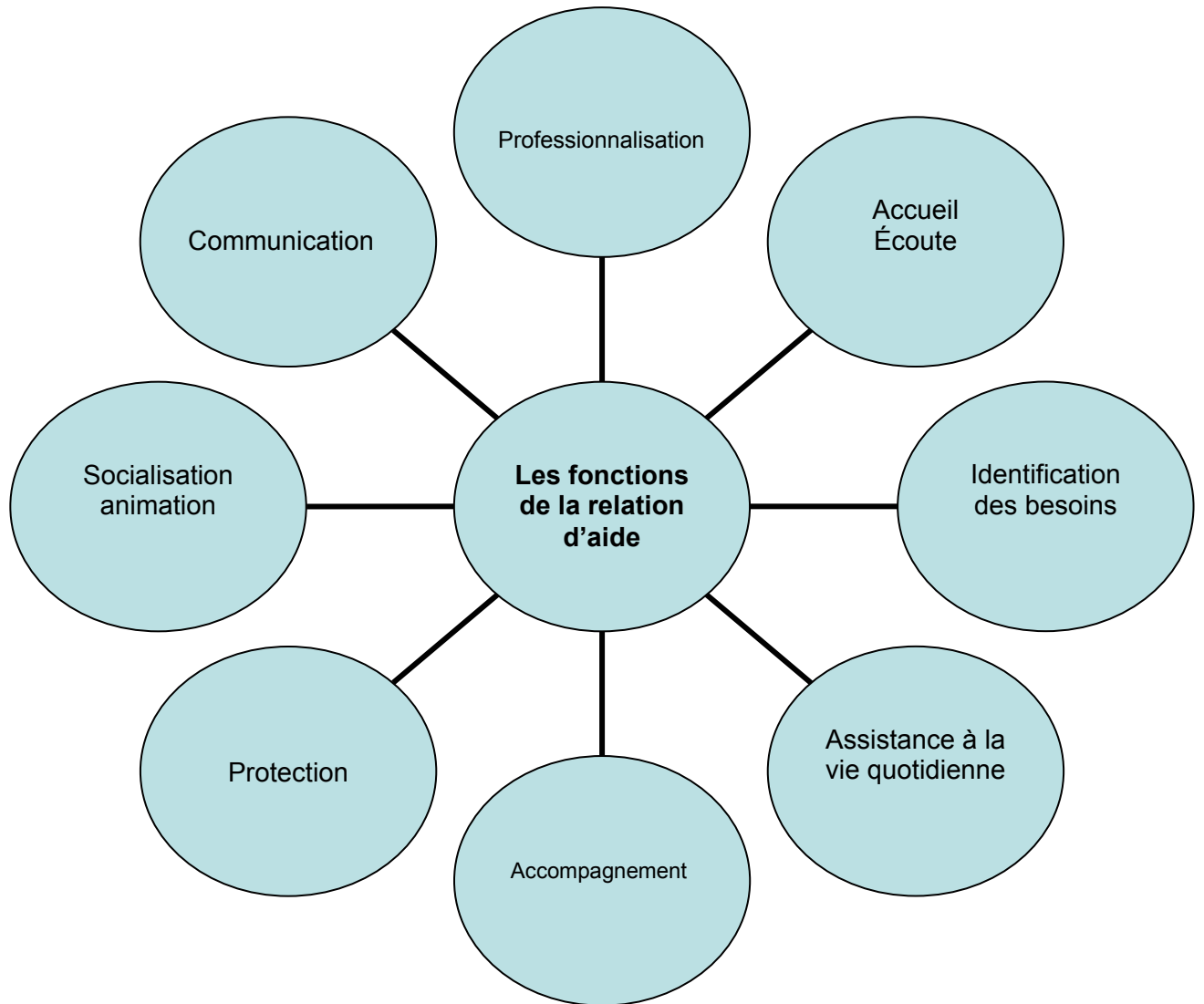
Fonctions : le choix des huit fonctions proposées découle du travail autour des compétences transversales et spécifiques jugées nécessaires pour une relation d'aide de qualité.

C'est le découpage qui structure toute la suite du travail. Il convient de garder sans cesse à l'esprit qu'il s'agit d'un système où chaque fonction renvoie aux autres. Approcher l'activité à partir des fonctions, c'est en quelque sorte faire un "zoom" sur un aspect qui devient prioritaire.

Mais tout en passant alors au second plan, les autres fonctions n'en demeurent pas moins complètement présentes, faute de quoi le sens de la relation d'aide et la prise en charge globale de la personne ne serait qu'un vain mot.

Les zones de recouvrement partielles sont évidentes. La formation intégrera le travail sur les relations entre les fonctions : l'intelligence du système s'impose.

Une fonction à cet égard joue un rôle spécifique, c'est celle de professionnalisation, puisqu'il s'agit moins d'une fonction propre à la relation d'aide, que d'une façon d'exercer son métier qui permet d'engranger de la compétence, de se perfectionner, de se faire reconnaître, d'éviter l'épuisement propre aux métiers de la relation avec des publics en situation difficile, de reprendre en quelque sorte le sens de ce que l'on fait, de le réinterroger, de le mettre en perspective, de devenir un "praticien réflexif".



Présentation des différentes fonctions telles qu'elles ont été distinguées et articulées pour construire les référentiels de métier et de formation.

Activités : c'est un ensemble de tâches complexes, ce qu'il faut être capable de réaliser pour remplir sa mission. Elles sont donc formulées en verbe d'action. Ce regroupement est une sorte de tamis à grosses mailles pour décliner les fonctions en tâches concrètes, mais en les regroupant, en sachant qu'on n'est pas encore dans le détail de toutes les tâches possibles qui sont en nombre quasiment illimité compte tenu de la diversité de chaque situation.

Cette "maille" permet d'organiser l'activité, de relier ce qui est visé par le professionnel et ce qui est attendu par le bénéficiaire de l'aide.

C'est autour de ces activités que se produit la rencontre entre des acteurs dont les attentes sont parfois en tension, ou du moins ne sont pas spontanément accordées. La

difficulté est ici de faire saisir le relationnel qui sous-tend ces activités, qui ne se donne pas directement à voir, mais leur donne sens.

Méthodologie de réalisation : il s'agit de préciser comment les activités sont mises en œuvre. La maille est plus fine pour décrire ce qu'exécute le professionnel, la description est plus segmentée, là encore on ne saurait viser à l'exhaustivité mais les situations décrites sont suffisamment nombreuses pour permettre de donner à voir la relation d'aide s'incarnant dans les situations les plus concrètes, des plus quotidiennes au plus exceptionnelles.

A la demande des professionnels associés, et par souci d'allègement, le nombre en a été volontairement réduit.

Conditions de réalisation : il s'agit de disposer d'un outil d'analyse du contexte dans lequel l'intervention est réalisée. Ce contexte étant multidimensionnel, descriptible à partir de plusieurs points de vue. Cette grille de lecture du contexte est à notre sens tout à fait essentielle lorsque l'on engage des démarches d'amélioration des prestations. Elle permet d'ancrer les projets, en particulier de formation, dans une réalité située, datée, en s'appuyant sur des ressources matérielles et humaines. Elle favorise l'exercice d'une responsabilité effective.

Elle permet aussi de dépasser l'approche souvent très individualiste de la relation d'aide, réduite à un face à face. Elle invite à resituer la prestation dans sa dimension d'équipe, dans ses dimensions institutionnelles et partenariales.

Les conditions sont aussi la base matérielle, les moyens concrets dont disposent les professionnels pour effectuer les tâches qui leur sont confiées.

Points critiques : cette rubrique est originale et a permis d'introduire un certain nombre d'éléments sur lesquels les professionnels ou les bénéficiaires attirent l'attention. Certains de ces points critiques sont revenus comme un leitmotiv lors des "groupes métiers". Ce sont comme des signes d'alerte qui peuvent faire basculer l'intervention dans le contraire de ce qui est visé, en dépit des intentions affirmées et parfois à l'insu même des protagonistes. Ces points critiques ont vocation à alimenter la formation. Ils permettent ainsi d'ouvrir sur des pistes de préconisations.

Les savoirs : pour réaliser les activités il faut être capable de mobiliser des savoirs qui s'inscrivent dans des registres différents.

Le choix par souci de simplicité a été de conserver la tripartition désormais classique dans les analyses de compétence : **savoir-faire, savoirs, savoir - être**.

Il eut été possible de complexifier cette organisation en se référant à une classification plus fine des formes d'intelligence en particulier en ce qui concerne sa dimension émotionnelle.

Mais plus que les distinctions ce sont les liens qui importent. Là encore dissociés pour les besoins de l'analyse, les trois types de savoir qui composent les compétences sont totalement indissociables, même si leurs modes d'acquisition ne sont pas identiques.

C'est l'articulation dynamique de ces trois formes de savoirs, mobilisés à chaque fois de façon originale dans chacune des situations que rencontre le professionnel qui permet de parler de compétence et de professionnalisme.
C'est elle qui permet de "faire face à l'évènement".

Le référentiel formation témoigne de l'ambition du projet de jouer sur ces trois registres, **quel que soit le niveau des professionnels.**

Bien sûr, les degrés d'approfondissement théoriques ne seront pas les mêmes selon les tâches propres à chacun des professionnels mais la formation doit donner à tous l'occasion de lier ces trois types de savoir.

Il s'agit dans un même mouvement de fournir au professionnel à la fois la maîtrise de techniques qui lui donne une aisance dans son intervention, mais aussi des références plus théoriques qui lui permettent de donner sens à sa pratique, d'analyser les situations nouvelles et d'opérer des transferts entre des situations familières et celles qui le sont moins ou même pas du tout.

La rubrique savoir-être est sans doute la plus complexe : cette notion fait l'objet depuis longtemps de nombre de débats théoriques, en particulier sur l'éducabilité de la personne, et sur les modes d'apprentissage possibles et de modification de comportements qui s'enracinent dans la structure de la personnalité.

Le pari de la professionnalisation c'est qu'il existe aussi dans ce registre des possibilités d'acquisition, de maturation, de reprise critique de son mode d'être professionnel qui à la fois est lié au mode d'être personnel mais peut et doit s'en distinguer.

Là encore c'est la composition originale entre ces différents registres qui permet à chacun d'opérer dans un cadre de références explicites mais sans entraver les marges d'initiatives et d'expression personnelle.

Ressources : on a désigné sous ce vocable l'ensemble de la logistique pédagogique qui permet de rendre les situations formatives les plus appropriées à la diversité des personnes en formation. Ces ressources font écho aux conditions concrètes de l'activité telles qu'elles sont décrites dans le référentiel métier. Bien entendu ces ressources évoluent en fonction des innovations pédagogiques et du degré de sophistication de l'ingénierie. Elles restent cependant toujours de l'ordre des moyens et ne sauraient prévaloir sur celui des fins.

6 La question des "niveaux de formation"

Cette question est revenue de façon récurrente au cours des travaux témoignant de visions assez différentes, liées une fois encore aux contextes qui à la fois conditionnent les modes de pensée, mais aussi contraignent les possibilités objectives.

Cette question se décompose en réalité au moins en trois sous questions :

- **une question d'ordre technique** qui est celle des équivalences qui supposerait que les hiérarchies en usage dans chacun des pays soient univoques, ce qui est loin d'être le cas.

- **une question plus stratégique** : quelles sont les personnes à former en priorité pour améliorer la qualité des services : les personnes déjà formées supposées "de bon niveau" et susceptibles d'occuper des postes de management ou au moins de coordinateur d'équipe et pouvant démultiplier les compétences acquises, ou les personnes les moins formées jusqu'à présent, caractérisées comme "de bas niveau" mais qui sont souvent "en première ligne" et accomplissent des tâches faussement simples ?

- **et encore une interrogation d'ordre plus pédagogique** : convient-il d'organiser des formations par niveaux supposés homogènes ou s'agit-il là non seulement d'un leurre, mais même d'un mauvais parti pris, l'hétérogénéité étant au contraire un choix pédagogique positif pour la confrontation et l'enrichissement d'expériences qui ne relèvent pas d'abord de niveaux mais de positionnement et de sensibilité ?

Les réponses se sont élaborées progressivement.

Il a été décidé de ne pas faire figurer dans les référentiels d'indicateurs de niveaux, d'une part pour ne pas alourdir encore leur présentation, mais aussi parce qu'il semblait plus judicieux que ces référentiels puissent servir de support à l'élaboration d'une offre de formation pouvant être accessible le plus largement possible⁶.

Ceci se traduit bien dans les programmes de formation à destination des personnes déjà en activité, au premier chef bien entendu les salariés, mais sans exclure des personnes au statut beaucoup plus ambigu, parfois dans l'entre-deux du professionnel ou du bénévole, comme il en existe en fait encore beaucoup, sans oublier de mentionner les personnes en travail non déclaré qui pourraient progressivement gagner en visibilité par l'accès à la formation et qui seraient une nouvelle fois pénalisées par des barrières de niveaux.

En revanche, il est apparu possible de faire des distinctions de niveaux qui engagent généralement moins la nature des contenus que leur degré d'approfondissement. C'est pourquoi des propositions diversifiées ont été élaborées pour les demandeurs d'emploi. C'est alors la nomenclature française qui a été adoptée, il fallait bien en choisir une, sans lui accorder une quelconque supériorité. et en mettant en regard les catégories proposées par l'Italie et la Roumanie.

Niveaux des personnes aidantes et aidées, niveaux des activités, niveaux des formations, niveaux des reconnaissances sociales : tout ceci s'imbrique et traverse toutes sortes de hiérarchies. Tenter de s'accorder ou du moins de clarifier les difficultés spécifiques contribue à la clarification du positionnement des professions de l'intervention sociale.

⁶ Sur l'offre de formation on se réfèrera au document n°7 : Formations à la relation d'aide aux adolescents en situation d'abandon

Tableau de niveaux de formation à partir de la nomenclature en usage en France, avec indication de quelques uns des diplômes délivrés à ces niveaux

Niveau de référence retenu pour le projet	France	Italie	Roumanie	Espagne
VI	Pas de qualification, fin de scolarité obligatoire			
V	Certificat d'aptitude professionnelle (CAP) Brevet d'Etudes professionnelles (BEP),	Apprentissage Formation professionnelle	Collège +2 ans École professionnelle	Formation professionnelle de niveau 2
IV	Baccalauréat professionnel, Brevet de technicien, Brevet professionnel	Maturità	Bac	Formation professionnelle de niveau 3
III	Brevet de technicien supérieur Diplôme universitaire de technologie	IFTS	Ecole postlycéale	
II	Licence professionnelle	Diplôme universitaire	Collège universitaire	Diplôme universitaire ou ingénierie technique
I	Master, diplôme d'ingénieur	Laurea	Licence	Licence ou ingénieur supérieur

7. Personnes contact

ESIP

Antonio LUCCA

☎ 00.39.031.52.33.90 📠 00.39.031.52.32.93

Portable : 00.39.335.61.83.996@ luc.ca.antonio@tin.it

LABOS

Guiseppe CAMPAGNA

☎ 00.06.85.43.568 📠 00.06.85.30.28.12

Portable : 33.62.66.746@ LABOS@KATAMAIL.COM

I. Référentiel métier de la relation d'aide aux adolescents en situation d'abandon

Référentiel métier de la relation d'aide aux adolescents en situation d'abandon

Fonction 1	Activités	Méthodologie de réalisation	Conditions de réalisation	Points critiques
A C C U E I L E T E C C O U L T E	<ul style="list-style-type: none"> • Développer une écoute empathique et active. • Faire accepter l'aide. • Gérer l'agressivité, les conflits, les situations de violence. • S'inscrire dans le champ de la souffrance, de la maltraitance, travailler sur la réparation. • Etre attentif à tous les registres de besoin de chaque personne (matériel, psychologique, social, culturel, spirituel). • Favoriser l'autonomie. • Organiser son intervention dans le respect de l'intimité du jeune. • Favoriser les identifications et soutenir la construction de soi. • Rester à côté. • Gérer les frustrations, la non-réciprocité. 	<ul style="list-style-type: none"> • Etre en permanence accessible et disponible pour l'interlocuteur. • Se faire proche et accueillant • Prêter attention aux besoins et aux spécificités de chaque adolescent. • Recevoir tout message avec intérêt. • Encourager les adolescents à exprimer leurs sentiments. • Accepter tous les sentiments transmis par l'interlocuteur, quelle que soit leur nature, sans émettre des jugements. • Créer un rapport empathique caractérisé par l'estime, l'ouverture, mais aussi par la différence. • Respecter l'intimité. • Connaître l'histoire de la souffrance de l'adolescent. • Observer et consigner l'évolution de l'adolescent. • Décoder les souffrances. • Tolérer les manifestations de défiance, d'hostilité et de rejet. • Offrir la possibilité de libérer son agressivité de façon légitime et non destructive. • Intégrer le point de vue de l'adolescent dans les décisions à prendre. • Soutenir l'adolescent dans la construction de son identité personnelle. • Utiliser / impliquer les autres adolescents du groupe dans la relation d'aide. • Donner des conseils. • Contrôler que l'interlocuteur a bien compris le message. • Offrir des alternatives aux activités, objets, situations qui engendrent ou entretiennent le conflit. • Utiliser des jeux thérapeutiques. • Communiquer les informations sur les causes des frustrations de l'adolescent et les solutions qui puissent remédier à la situation. 	<p>Situation de la personne aidée</p> <ul style="list-style-type: none"> • En demande. • Sans demande. • En détresse. • En abandon. • En maltraitance. • En relation d'agressivité. • En refus d'aide. • En dépendance, physique, psychique, en défaillance de capacités de communication. • D'origine culturelle ou linguistique différente de celle de l'intervenant. <p>Lieu de l'intervention</p> <ul style="list-style-type: none"> • Au domicile de la personne. • Au domicile de l'intervenant (famille d'accueil) de façon permanente. • En institution permanente. • En institution occasionnelle. • En situation interculturelle. • En centre de jour. • A distance. <p>Temps de l'intervention</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quotidienne. • Ponctuelle. • En urgence. • Le soir. • De nuit. <p>Le système d'acteurs</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réduit. • Complexe. 	<ul style="list-style-type: none"> • Intervention de diverses barrières de communication : <ul style="list-style-type: none"> - culturelles / - psychologiques - sociales • Tendance à donner la priorité au langage verbal par rapport au langage non verbal • Acceptation de la frustration qui est une donnée de la relation d'aide. • Qualité d'attention et maintien de la distance. • Incompatibilité de tempérament entre l'éducateur et l'adolescent. • Respect de l'autonomie et de la dignité du jeune. • Prise de conscience des limites de son intervention, • Refus de l'aide

<p style="text-align: center;">A C C U E I L E T E C O U T E</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Rester dans son rôle et à distance. • Donner des limites et formuler des règles. • Encourager l'adolescent à exprimer son point de vue. • Encourager l'expression des sentiments (y compris des sentiments négatifs). • Identifier les sources de la frustration. • Contrôler sa propre frustration sans qu'elle se reflète dans la relation avec l'adolescent. • Aider les adolescents à accepter les frustrations comme partie inévitable de l'existence et à les interpréter comme un facteur possible de développement. • Aborder avec l'adolescent les causes des frustrations et chercher des solutions ensemble. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cohérent et lisible. • Fiable. • Conflictuel. <p>Mode d'intervention</p> <ul style="list-style-type: none"> • En solo. • En équipe. • En complément familial. <p>Position de l'intervenant</p> <ul style="list-style-type: none"> • En responsabilité complète. • En responsabilité déléguée. • En complémentarité avec la famille <p>Qualité de l'intervenant</p> <ul style="list-style-type: none"> • Débutant ou expérimenté. • Stagiaire, apprenti. <p>Organisation du travail</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organigramme. • Apport spécifique des nouvelles technologies . • Accessibilité des informations significatives sur l'histoire psycho-médico-sociale de l'adolescent. • Espace sécurisé et personnalisé selon l'âge, le sexe, les intérêts (par divers jeux, livres, objets personnels etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> • La confrontation au refus de l'aide, aux situations conflictuelles • Résignation. Discontinuité de l'histoire institutionnelle de l'adolescent. • Expériences traumatisantes de l'adolescent qui défavorisent le fait de le co-intéresser et de le faire participer complètement • Promotion de la violence par les médias.
--	--	--	---	--

Fonction 2	Activités	Méthodologie de réalisation	Condition de réalisation	Points critiques
I D E N T I F I C A T I O N D E S B E S O I N S	<ul style="list-style-type: none"> • Aider l'adolescent à penser l'inadéquation de ses parents. • Être attentif à tous les registres des besoins de l'adolescent (matériels, psychologiques, sociaux, culturels, spirituels). • Gérer les discontinuités (liées aux décisions de justice, aux changements de familles d'accueil...). • Aider les adolescents à gérer leurs intérêts. • Etre attentif aux petits signes, signaux d'alerte et aux dérapages possibles. 	<ul style="list-style-type: none"> • Connaître l'histoire de chaque adolescent pour pouvoir faire face aux besoins . • Utiliser l'écoute active et donner à l'adolescent l'occasion de parler de ses expériences personnelles, des événements significatifs de son passé. • Prêter attention aux besoins et aux particularités de chaque adolescent. • Compléter et vérifier en permanence ses propres observations sur l'adolescent avec les opinions, les observations et les informations des autres personnes de son milieu : l'équipe pluridisciplinaire, les collègues, les amis, les parents etc. • Maintenir son rôle et la bonne distance. • Evaluer le niveau d'intégration de l'adolescent en ce qui concerne son parcours institutionnel. • Faire comprendre à l'adolescent que l'abandon n'a été nullement causé par lui. • Préparer l'adolescent pour faire face aux changements prévus. • Etablir le contact avec l'adolescent après l'affectation dans un nouveau cadre (famille d'origine / placement, autre institution). • Réimpliquer la famille dans l'éducation de l'adolescent. • Mettre en évidence – quelle que soit la situation – les aspects positifs du comportement des parents. • Offrir des modèles d'interprétation du comportement des parents. • Aider à accepter les frustrations. • Utiliser des jeux thérapeutiques adaptés à la situation d'abandon. • Créer des opportunités de valorisation, de formation et de développement de l'estime de soi. • Valoriser les différences. 	<p>Situation de la personne aidée</p> <ul style="list-style-type: none"> • En demande. • Sans demande. • En détresse. • En abandon. • En maltraitance. • En relation d'agressivité. • En refus d'aide. • En situation. • En plus ou moins grande dépendance, physique, psychique, en défaillance de capacités de communication. • D'origine culturelle ou linguistique différente de celle de l'intervenant. <p>Lieu de l'intervention</p> <ul style="list-style-type: none"> • Au domicile de la personne. • Au domicile de l'intervenant (famille d'accueil). • En institution permanente. • En institution occasionnelle. • En situation interculturelle. • En centre de jour. • A distance. 	<ul style="list-style-type: none"> • Psychopathologie des parents. • Psychopathologie des adolescents. • Situations d'abus grave de la part des parents. • Tendance à considérer comme suffisante la satisfaction des besoins matériels et de santé. • Disparition de la confiance dans les adultes chez l'adolescent. • Faible tolérance de l'adulte à la frustration. • Tendance de l'intervenant à l'autoritarisme. • Difficulté qu'a l'adolescent à accepter l'adulte comme une personne de référence.

<p style="text-align: center;">I D E N T I F I C A T I O N D E S B E S O I N S</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Repérer les conduites à risque, leur donner un sens, décrypter les comportements inopportuns, les traiter. 		<p>Temps de l'intervention</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quotidienne. • Ponctuelle. • En urgence. • Le soir. • De nuit. <p>Le système d'acteurs</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réduit. • Complexe. • Cohérent et lisible. • Fiable. • Conflictuel. <p>Mode d'intervention</p> <ul style="list-style-type: none"> • En solo. • En équipe. • En complémentarité de la famille <p>Position de l'intervenant</p> <ul style="list-style-type: none"> • En responsabilité complète. • En responsabilité déléguée. • En complémentarité avec la famille <p>Qualité de l'intervenant</p> <ul style="list-style-type: none"> • Débutant ou expérimenté. • Stagiaire, apprenti. <p>Organisation du travail</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organigramme. • Apport spécifique des nouvelles technologies. 	<ul style="list-style-type: none"> • L'intervention des différentes barrières de communication: <ul style="list-style-type: none"> - culturelles - éducationnelles - psychologique - sociale • Opposition typique à l'âge de l'adolescence.
---	---	--	--	--

Fonction 3	Activités	Méthodologie de réalisation	Condition de réalisation	Points critiques
<p style="text-align: center;">A S S I S T A N C E</p> <p style="text-align: center;">A L A V I E</p> <p style="text-align: center;">Q U O T I D I E N N E</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dynamiser, favoriser le développement des ressources de la personne aidée. • Etre attentif à tous les registres de besoin de chaque personne (matériel, psychologique, social, culturel, spirituel). • Favoriser l'autonomie. • Connaître le contexte institutionnel, politique. • Inscrire les interventions techniques dans une relation d'aide, c'est-à-dire une relation qui tient réellement compte des besoins de la personne (éducation gestuelle, manutention, hygiène, confort, premiers soins, sécurité, alimentation, soins ménagers, démarches extérieures, socialisation). 	<ul style="list-style-type: none"> • Partager les moments de vie quotidienne. • Utiliser les activités quotidiennes comme ressources d'observation. • Proposer les significations possibles des expériences quotidiennes. • Structurer les habitudes. • Apprendre aux adolescents à planifier et organiser ses activités. • Solliciter l'adolescent à prendre soin de lui même. • Découvrir les rythmes de l'adolescent et les respecter. • Reconnaître et valoriser les aptitudes et les habiletés de chaque adolescent. • Soutenir l'adolescent dans la construction de son identité personnelle. • Offrir des expériences et des milieux divers . • Apprendre à l'adolescent à éviter personnes et situations dangereuses. • Partager le sens des expériences de découvertes et de nouveautés. • Respecter l'intimité. • Connaître l'histoire de chaque adolescent pour pouvoir faire face aux besoins. • Compléter et vérifier en permanence ses propres observations sur l'adolescent avec les opinions, les observations et les informations des autres personnes de son milieu : l'équipe pluridisciplinaire, collègues, amis, parents etc. • Utiliser les groupe d'adolescents comme ressources d'apprentissage. • Prendre en compte et enseigner le respect des modèles culturels divers. • Raconter, faire raconter à l'adolescent l'actualité. • Favoriser le dynamisme de la personne et son appétit de savoir. • Promouvoir l'institution et l'intérêt de l'adolescent dans la communauté. • Provoquer le questionnement, la recherche d'informations. 	<p>Situation de la personne aidée</p> <ul style="list-style-type: none"> • En demande. • Sans demande. • En détresse. • En abandon. • En maltraitance. • En relation d'agressivité. • En refus d'aide. • En situation. • En plus ou moins grande dépendance, physique, psychique, en défaillance de capacités de communication. • D'origine culturelle ou linguistique différente de celle de l'intervenant. <p>Lieu de l'intervention</p> <ul style="list-style-type: none"> • Au domicile de la personne. • Au domicile de l'intervenant (famille d'accueil). • En institution permanente. • En institution occasionnelle . • En situation interculturelle. • En centre de jour. • A distance. <p>Temps de l'intervention</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quotidienne. • Ponctuelle. • En urgence. • Le soir. • De nuit. 	<ul style="list-style-type: none"> • Expériences traumatisantes de l'adolescent . • Conflit entre les règles (exemple : hygiène) et la réalité quotidienne. • Dévalorisation des expériences ou des savoir-faire atypiques ▪ Fonctionnalité des activités sans occasion de plaisir. • Résistance au changement. • Résignation. • Rigidité. ▪ Routine. ▪ Transformation des techniques en recettes.

<p style="text-align: center;">A S S I S T A N C E</p> <p style="text-align: center;">A L A V I E</p> <p style="text-align: center;">Q U O T I D I E N N E</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Faire ensemble, s'inscrire dans une pédagogie du projet, du contrat, stimuler et accompagner les initiatives. ▪ Inscrire son action dans un milieu ouvert, mobiliser vers un retour à un milieu normal. ▪ Aider le jeune à gérer ses intérêts. ▪ Etre attentif aux nouvelles technologies et savoir les utiliser. 	<ul style="list-style-type: none"> • Solliciter des informations concernant les modifications législatives et leur application. • Entrer en relation avec les acteurs locaux pour saisir les opportunités (écoles, maison des jeunes..). • Analyser l'impact de la politique institutionnelle sur ses activités professionnelles (contraintes et opportunités) et proposer les modifications nécessaires. • Respecter les normes déontologiques de la profession. 	<p>Mode d'intervention</p> <ul style="list-style-type: none"> • En solo. • En équipe. • En complément familial. <p>Position de l'intervenant</p> <ul style="list-style-type: none"> • En responsabilité complète. • En responsabilité déléguée. • En complément familial. <p>Qualité de l'intervenant</p> <ul style="list-style-type: none"> • Débutant ou expérimenté. • Stagiaire, apprenti. <p>Organisation du travail</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organigramme. • Apport spécifique des nouvelles technologies . • L'accès de l'adolescent à toutes les ressources d'éducation, de sport, de culture et de récréation existantes dans l'institution et dans la communauté. • L'existence d'une base de données / bibliothèque législative. • L'existence d'une base de données nécessaire à la formation de l'éducateur. 	
--	--	---	--	--

Fonction 4	Activités	Méthodologie de réalisation	Condition de réalisation	Points critiques
C O M M U N I C A T I O N	<ul style="list-style-type: none"> • Compréhension des différents modes de communication (verbal, non verbal...). • Ecouter, observer, transmettre des observations, oralement, par écrit, en respectant les protocoles prévus. • Favoriser le dynamisme de la personne et son appétit de savoir. • Emettre un message, l'adapter au contexte, à la situation, à l'interlocuteur. • Etre attentif aux nouvelles technologies et savoir les utiliser. • Savoir mener un entretien. • Prendre en compte l'interculturalité. 	<ul style="list-style-type: none"> • Etre en permanence accessible et disponible pour l'adolescent. • Utiliser toutes les méthodes et les moyens pour réaliser une communication • Accepter les diverses modalités d'expression des besoins de l'adolescent (verbales, non verbales) • Montrer intérêt et tolérance pour les informations reçues. • Interpréter le comportement et vérifier la correction de la compréhension par des reformulations et des questions. • Savoir capter l'attention des adolescents • S'exprimer clairement oralement et par écrit • Utiliser un langage adéquat selon la situation / la personne • S'adapter aux interlocuteurs de milieux sociaux et culturels différents. • Valoriser l'interculturalité du groupe des adolescents. • Respecter le silence de l'adolescent. ; lui accorder le temps nécessaire pour s'exprimer. • Encourager l'adolescent à communiquer par une attitude ouverte. • Provoquer le questionnement, la recherche d'informations. • Favoriser le dynamisme de la personne et son appétit de savoir • Donner des explications, des renseignements et des conseils • Analyser et enregistrer le comportement de l'adolescent en utilisant tous les outils élaborés. • Décoder les souffrances • Aider les adolescents à comprendre leur propre culture. • Offrir des informations correctes sur les différents modèles culturels. 	<p>Situation de la personne aidée</p> <ul style="list-style-type: none"> • En demande. • Sans demande. • En détresse. • En abandon. • En maltraitance. • En relation d'agressivité. • En refus d'aide. • En situation de plus ou moins grande dépendance, physique, psychique, en défaillance de capacités de communication. • D'origine culturelle ou linguistique différente de celle de l'intervenant. <p>Lieu de l'intervention</p> <ul style="list-style-type: none"> • Au domicile de la personne. • Au domicile de l'intervenant (famille d'accueil). • En institution permanente. • En institution occasionnelle . • En situation interculturelle. • En centre de jour. • A distance. <p>Temps de l'intervention</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quotidienne. • Ponctuelle. • En urgence. • Le soir. • De nuit. 	<ul style="list-style-type: none"> • Intervention des différentes barrières de communication: <ul style="list-style-type: none"> - culturelles - éducationnelles - psychologiques - sociale • Difficulté qu'a l'adolescent à accepter l'adulte comme une personne de référence. • Opposition typique à l'âge de l'adolescence. • Expériences traumatisantes de l'adolescent. • Difficultés pour attirer et motiver certains interlocuteurs / parents. • Tendance d'uniformisation institutionnelle. • Tendance de l'éducateur vers l'autoritarisme.

**C
O
M
M
U
N
I
C
A
T
I
O
N**

<ul style="list-style-type: none"> • Situer son intervention dans un réseau de relations, dans une équipe professionnelle. • Jouer le rôle de médiateur. • Savoir demander de l'aide 	<ul style="list-style-type: none"> • Développer chez les adolescents l'esprit de tolérance en présentant les valeurs / réalisations de chaque culture. • Faire preuve de flexibilité dans la prise d'une décision. • Prendre conscience de ses propres préjugés et s'obliger à les dépasser. • Maîtriser la démarche globale de la relation d'aide et la méthodologie spécifique • Informer l'équipe de travail en ce qui concerne tout changement dans le développement de l'adolescent. • Gérer les relations avec la famille, le territoire et les partenaires institutionnels: le milieu scolaire , la santé, la justice, le travail, le milieu culturel • Identifier de nouveaux partenaires pour la relation d'aide • Orienter les personnes qui sollicitent l'aide (adolescents, parents etc.) vers les spécialistes des plus compétents. 	<p>Le système d'acteurs</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réduit. • Complexe. • Cohérent et lisible. • Fiable. • Conflictuel. <p>Mode d'intervention</p> <ul style="list-style-type: none"> • En solo. • En équipe. • En complémentarité de la famille. <p>Position de l'intervenant</p> <ul style="list-style-type: none"> • En responsabilité complète. • En responsabilité déléguée. • En complémentarité de la famille <p>Qualité de l'intervenant</p> <ul style="list-style-type: none"> • Débutant ou expérimenté. • Stagiaire, apprenti. <p>Organisation du travail</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organigramme. • Apport spécifique des nouvelles technologies. • Existence des ressources éducatives adéquates (l'accès aux manifestations culturelles, religieuses, l'accès aux traditions). • Existence d'une base de données avec des informations qui permettent de prendre contact avec les spécialistes (adresses, téléphone, etc.) à tout moment où il y en a besoin. • Une politique institutionnelle sensible aux besoins professionnels de l'éducateur 	<ul style="list-style-type: none"> • Difficultés à accepter et renoncer à ses propres préjugés. • Manque de motivation. • Résistance au changement • Prise en compte de la diversité des acteurs impliqués dans l'aide à la personne ou impliqués dans l'abandon. • Réticences à reconnaître publiquement ses propres limites et le besoin d'aide
--	--	---	--

Fonction 5	Activités	Méthodologie de réalisation	Condition de réalisation	Points critiques
A C C O M P A G N E M E N T	<ul style="list-style-type: none"> • Personnaliser la relation. • Se situer dans une relation de soutien (savoir trouver la bonne distance, faire la distinction entre son désir et le désir de l'autre). • Gérer l'agressivité, les conflits, les situations de violence. • S'inscrire dans le champ de la souffrance, de la maltraitance, être capable de faire face au dénuement, travailler sur la réparation. • Aider à faire le deuil. • Favoriser le passage à l'âge adulte. • Développer la capacité de faire des choix et de les diversifier. • Protéger l'intimité. 	<ul style="list-style-type: none"> • Créer un rapport empathique caractérisé par l'estime, l'ouverture, mais aussi par la différence. • Etre le guide de l'adolescent en jouant le rôle de médiateur avec le monde extérieur. • Avoir une image claire constituée et validée à partir de toutes les sources d'informations sur l'histoire de l'adolescent et sur ses problèmes. • Ecouter et donner un nom aux besoins. • S'adapter et expérimenter divers comportements pour trouver la voie de communication la plus efficace. • Respecter le rythme de communication de l'adolescent. • Garder la confidentialité. • Respecter l'intimité. • Encourager l'adolescent à exprimer son avis. • Connaître les préférences / passions de chaque adolescent. • Accepter de façon inconditionnelle les sentiments exprimés et les diverses modalités de communication des besoins de l'adolescent (verbal, non verbal). • Soutenir l'adolescent dans la recherche de son identité. • Encourager l'initiative de l'adolescent et lui offrir des opportunités pour qu'il puisse prendre ses décisions tout seul. • Rester à côté, surtout dans les situations de danger. • Aborder avec l'adolescent le phénomène de la maltraitance en général, en discutant des causes et des effets à long terme. • Donner des conseils. • Interpréter et cultiver les valeurs. • Offrir des modèles de valeurs diverses. • Valoriser les différences. 	<p>Situation de la personne aidée</p> <ul style="list-style-type: none"> • En demande. • Sans demande. • En détresse. • En abandon. • En maltraitance. • En relation d'agressivité. • En refus d'aide. • En situation de plus ou moins grande dépendance, physique, psychique, en défaillance de capacités de communication. • D'origine culturelle ou linguistique différente de celle de l'intervenant. <p>Lieu de l'intervention</p> <ul style="list-style-type: none"> • Au domicile de la personne. • Au domicile de l'intervenant (famille d'accueil). • En institution permanente. • En institution occasionnelle . • En situation interculturelle . • En centre de jour. • A distance. <p>Temps de l'intervention</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quotidienne. • Ponctuelle. • En urgence. • Le soir. • De nuit. 	<ul style="list-style-type: none"> • Discontinuité de l'histoire institutionnelle de l'adolescent. • Expériences traumatisantes de l'adolescent . • L'intervention des diverses barrières de communication • Agressivité, refus d'aide, situations conflictuelles. • Acceptation de la frustration qui est une donnée de la relation d'aide. • Relais de la violence par les médias. • Résignation, sentiment d'impuissance.

A C C O M P A G N E M E N T	<ul style="list-style-type: none"> • Jouer un rôle de médiateur avec l'environnement scolaire, socio-économique et culturel. • Aider, soutenir les besoins d'indépendance, le développement de l'autonomie • Gérer les discontinuités liées aux décisions de justice, aux changements de familles d'accueil... • Soutenir les apprentissages de tous ordres, stimuler la curiosité 	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre conscience du risque de devenir soi-même une source de frustration et de violence. • Identifier la source qui engendre des manifestations agressives. • Offrir à l'adolescent la possibilité de libérer son agressivité de façon légitime et non destructive. • Offrir des alternatives aux activités, objets, situations qui engendrent ou entretiennent le conflit. • Négocier / proposer des règles de conduite, des limites, ainsi que des sanctions lorsqu'elles sont franchies. • Soutenir l'adolescent dans la recherche de son identité. • Observer et consigner l'évolution de l'adolescent • Rester dans son rôle et à distance. • Organiser et participer aux événements pour fêter les moments importants pour chaque adolescent (anniversaires, fêtes, succès, fêtes de la communauté). 	<p>Le système d'acteurs</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réduit. • Complexe. • Cohérent et lisible. • Fiable. • Conflictuel. <p>Mode d'intervention</p> <ul style="list-style-type: none"> • En solo. • En équipe. • En complémentarité de la famille. <p>Position de l'intervenant</p> <ul style="list-style-type: none"> • En responsabilité complète. • En responsabilité déléguée. • En complémentarité avec la famille. <p>Qualité de l'intervenant</p> <ul style="list-style-type: none"> • Débutant ou expérimenté. • Stagiaire, apprenti. <p>Organisation du travail</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organigramme. • Apport spécifique des nouvelles technologies. • Des connaissances et des expériences de négociation et de médiation des conflits • L'accessibilité des informations significatives sur l'adolescent. 	
--	--	--	--	--

Fonction 6	Activités	Méthodologie de réalisation	Condition de réalisation	Points critiques
P R O T E C T I O N S E C U R I S A T I O N	<ul style="list-style-type: none"> • Sécuriser par une relation fiable, être capable de recréer du lien. • Gérer l'agressivité, les conflits, les situations de violence. • Maîtriser des protocoles de qualité, de sécurité. • Faire retrouver la confiance en soi, la confiance en les adultes. • Intégrer sa démarche dans une politique de prévention. • Repérer les conduites à risques. • Intégrer les opportunités permises par les nouvelles technologies. • Protéger la personne. • Travailler en lien avec les autorités de justice. 	<ul style="list-style-type: none"> • Créer un milieu sécurisé et adapté aux besoins de l'adolescent. • Observer la conduite de l'adolescent. • Solliciter et offrir du « monitoring ». • Etre vigilants sur l'état de santé physique et mentale de la personne et ses évolutions. • Identifier tous les risques possibles de l'environnement de vie et des activités. • Utiliser la sécurité comme un des thèmes de la relation. • Rester à coté surtout dans les situations de danger et dans les conduites à risque. • Manifester de l'accessibilité et de la disponibilité. • Négocier avec l'adolescent les règles, les droits, les devoirs, les récompenses. • Faire preuve de tolérance, de patience et d'attitudes ouvertes, sincères et bienveillantes constantes. • Gérer l'imprévu. • Utiliser la sécurité comme un des thèmes de la relation. • S'informer sur la personnalité de l'adolescent : agressivité, résistance à la frustration, types de réactions agressives, situations typiques où il devient agressif. • Identifier la source qui engendre des manifestations agressives. • Offrir à l'adolescent la possibilité de libérer son agressivité de façon légitime et non destructive. • Offrir des alternatives aux activités, objets, situations qui engendrent ou entretiennent le conflit. • Individualiser la relation éducative et proposer des activités adaptées aux préférences de l'adolescent pour assurer des chances maximales de réussite. 	<p>Situation de la personne aidée</p> <ul style="list-style-type: none"> • En demande. • Sans demande. • En détresse. • En abandon. • En maltraitance. • En relation d'agressivité. • En refus d'aide. • En situation de plus ou moins grande dépendance, physique, psychique, en défaillance de capacités de communication. <p>Lieu de l'intervention</p> <ul style="list-style-type: none"> • Au domicile de la personne. • Au domicile de l'intervenant (famille d'accueil). • En institution permanente. • En institution occasionnelle. • En situation interculturelle. • En centre de jour. • A distance. <p>Temps de l'intervention</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quotidienne. • Ponctuelle. • En urgence. • Le soir. • De nuit. <p>Mode d'intervention</p> <ul style="list-style-type: none"> • En solo. • En équipe. • En complémentarité avec la famille 	<ul style="list-style-type: none"> • Expériences traumatisantes de l'adolescent. • Conflit de rôles. • La peur • Attitudes hyper protectrices qui peuvent compromettre la liberté, engendrer de l'angoisse, fragiliser, faire perdre la confiance et l'autonomie. • Risque de ne pas savoir demander de l'aide. • Usage intempestif des règlements qui brise les initiatives. ▪ Donner à la sécurité toute sa dimension, qui n'est pas seulement matérielle, en faire un élément de la confiance de la personne en elle et dans l'organisation de son environnement et de son organisation de vie.

<p style="text-align: center;">P R O T E C T I O N S E C U R I S A T I O N</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Respecter la confidentialité. • Aider l'adolescent à interpréter son expérience de vie, son passé • Aider les adolescents à trouver des solutions à leurs problèmes et à leurs difficultés. • Analyser avec les adolescents les risques impliqués par la vie dans la rue, le travail au noir, le non-respect des lois etc. • Présenter aux adolescents leurs droits et des éléments de législation. • Connaître la réglementation et les consignes. • Rédiger périodiquement des rapports qui contiennent l'évaluation de la situation des besoins, de l'évolution de l'adolescent et de sa sécurisation . • Coopérer avec des institutions de la communauté (la Police, l'Eglise, l'Ecole, etc.) pour présenter aux adolescents des phénomènes tels que : crime organisé, prostitution, trafic de drogues etc. • Savoir se faire aider par d'autres professionnels. • Utiliser le jeu de rôles et l'étude de cas. 	<p>Position de l'intervenant</p> <ul style="list-style-type: none"> • En responsabilité complète. • En responsabilité déléguée. • En complément familial. <p>Qualité de l'intervenant</p> <ul style="list-style-type: none"> • Débutant ou expérimenté. • Stagiaire, apprenti. <p>Organisation du travail</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apport spécifique des nouvelles technologies. • Disponibilité de toute les informations nécessaires. • Monitoring et soutien de la part de l'équipe de spécialistes • Temps prévu pour la négociation, la médiation et la gestion des conflits. 	<ul style="list-style-type: none"> • Promotion de la violence par les médias . • Situation de l'établissement dans un environnement de violence • S'inscrire dans la montée de la logique sécuritaire et vouloir garantir de toute prise de risque
---	--	---	--	---

Fonction 7	Activités	Méthodologie de réalisation	Condition de réalisation	Points critiques
<p style="text-align: center;">A N I M A T I O N</p> <p style="text-align: center;">S O C I A L I S A T I O N</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Etre attentif à tous les registres de besoin de chaque personne (matériel, psychologique, social, culturel, spirituel). • Savoir gérer l'agressivité, les conflits, les situations de violence. • Adapter les techniques d'animation en fonction de l'âge et des goûts. • Prendre en compte les usages sociaux des nouvelles technologies. • Favoriser le rôle de la famille et des partenaires extérieurs. • Eduquer au respect de soi et des autres. • Proposer un environnement stimulant. • Soutenir la formation de l'identité sexuelle. 	<ul style="list-style-type: none"> • Observer la conduite de l'adolescent. • Connaître l'histoire de chaque adolescent pour pouvoir faire face aux besoins. • Redécouvrir et valoriser l'histoire familiale. • Tenir compte des préférences de l'adolescent • Laisser exprimer les opinions. • Favoriser une socialisation cohérente. • Utiliser des procédures optimales pour animer le climat éducatif. • Organiser des activités éducatives selon les centres d'intérêt. • Créer des opportunités de valorisation, de formation et de développement de l'estime de soi. • Stimuler et valoriser la créativité. • Utiliser des techniques de stimulation de la créativité individuelle et de groupe. • Encourager la personnalisation de l'espace d'apprentissage pour qu'il soit stimulant pour les adolescents. • Offrir des modèles culturels divers. • Valoriser les différences. • Identifier les ressources nécessaires pour satisfaire les besoins de développement de l'adolescent • Utiliser la compétition et la coopération de façon équilibrée comme procédés de motivation. • Favoriser l'identification des valeurs sexuelles de l'adolescent. • S'informer sur la possibilité d'utiliser les nouvelles technologies dans le domaine éducationnel, culturel ou social • Encourager les adolescents à développer des relations sociales à l'aide de la communication sur Internet. • Offrir des alternatives aux activités, objets, situations qui engendrent ou entretiennent le conflit 	<p>Situation de la personne aidée</p> <ul style="list-style-type: none"> • En demande. • Sans demande. • En détresse. • En abandon. • En maltraitance. • En relation d'agressivité. • En refus d'aide. • En situation de plus ou moins grande dépendance, physique, psychique, en défaillance de capacités de communication. • D'origine culturelle ou linguistique différente de celle de l'intervenant. <p>Lieu de l'intervention</p> <ul style="list-style-type: none"> • Au domicile de la personne. • Au domicile de l'intervenant (famille d'accueil). • En institution permanente. • En institution occasionnelle. • En centre de jour. • En situation interculturelle. • A distance. <p>Temps de l'intervention</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quotidienne. • Ponctuelle. • En urgence. • Le soir. • De nuit. 	<ul style="list-style-type: none"> • Absence de climat de confiance et d'estime.) • Tendance à considérer comme suffisante la satisfaction des besoins matériels et de santé. • Situation de l'institution dans des communautés avec un niveau élevé de violence. • Routine. • Transformation des techniques d'animation en recettes. • Risque de dépendance à l'égard des nouvelles technologies et perte des habitudes des relations directes.

<p style="text-align: center;">A N I M A T I O N</p> <p style="text-align: center;">S O C I A L I S A T I O N</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Identifier la source qui engendre des manifestations agressives. • Prendre conscience du risque de devenir soi-même une source de frustration et de violence : être correct, impartial, ne pas coller des « étiquettes » aux adolescent, ne pas les offenser. • Offrir la possibilité de libérer son agressivité de façon légitime et non destructive. • Compléter et vérifier en permanence ses propres observations sur l'adolescent avec les opinions, les observations et les informations des autres personnes de son milieu : l'équipe pluridisciplinaire, les collègues, les amis, les parents etc. • Transmettre la situation / le cas à d'autres spécialistes pour satisfaire les besoins qui dépassent ses propres compétences. • Utiliser les nouvelles technologies (ordinateur, téléphone, portable, fax, etc.) dans les relations professionnelles. • Utiliser des techniques différentes : jeu de rôles, jeu didactique, dramatisation, exposition avec un opposant, étude de cas, problématique, etc. 	<p>Mode d'intervention</p> <ul style="list-style-type: none"> • En solo. • En équipe. • En complément familial <p>Position de l'intervenant</p> <ul style="list-style-type: none"> • En responsabilité complète. • En responsabilité déléguée. • En complément familial. <p>Qualité de l'intervenant</p> <ul style="list-style-type: none"> • Débutant ou expérimenté. • Stagiaire, apprenti. <p>Organisation du travail</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organigramme. • Apport spécifique des nouvelles technologies dans le champ de l'animation et de la socialisation. • Accessibilité des informations significatives sur l'adolescent. • « Monitoring » et soutien de la part de l'équipe de spécialistes • Ressources matérielles et équipements divers adaptés. 	<ul style="list-style-type: none"> • Résistance au changement. • Résignation. • Rigidité. • Le maintien de l'équilibre entre l'autorité et la permissivité. • Accentuation des stéréotypes de genre.
---	--	---	---	---

Fonction 8	Activités	Méthodologie de réalisation	Condition de réalisation	Points critiques
P R O F E S S I O N N A L I S A T I O N	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se qualifier et se former en continu. ▪ Demander de l'aide. ▪ Se ressourcer. ▪ Analyser sa pratique. ▪ Evaluer son intervention. ▪ Etre attentif aux nouvelles technologies et savoir les utiliser. ▪ Soutenir et jouer le rôle de médiateur. ▪ Reconnaître ses limites, débusquer la toute-puissance. ▪ Savoir accepter les frustrations, la non-réciprocité. ▪ Gérer son intérêt . ▪ Situer son intervention dans un réseau de relations, dans une équipe professionnelle. ▪ Connaître le contexte institutionnel, politique. 	<ul style="list-style-type: none"> • Bien planifier ses activités. • Définir son rôle dans le cadre de la relation d'aide et savoir préciser ses objectifs. • Evaluer avec réalisme ses compétences et ses limites. • Comparer sa pratique éducationnelle avec celle des autres collègues. • Utiliser des formes spécifiques de « monitoring ». • Rédiger des grilles d'observation. • Utiliser systématiquement les instruments d'enregistrement de sa pratique éducative. • Définir très clairement le type d'aide dont on a besoin. • Saisir les opportunités de promotion personnelle, sociale et de reconnaissance des compétences. • Participer aux cours de formation continue. • S'informer en permanence sur les modifications intervenues dans la législation. • Utiliser toutes les activités et les expériences pour améliorer son professionnalisme. • Collaborer avec des publications de spécialité. • Identifier l'impact des conditions juridiques, économiques, administratives, psychologiques, culturelles, éthiques, déontologiques sur sa propre pratique professionnelle. • Rédiger périodiquement des rapports qui contiennent l'évaluation de la situation des besoins et de l'évolution de l'adolescent • Corréler l'évaluation de sa propre démarche avec les résultats de l'évaluation de la relation globale d'aide. • Identifier de nouveaux partenaires pour la relation d'aide. • Promouvoir l'institution et l'intérêt de l'adolescent dans la communauté. • Utiliser les ressources existantes sur le territoire. 	<ul style="list-style-type: none"> • Critères d'analyse de la pratique éducationnelle • La politique de l'institution tient compte des besoins de monitoring et de soutien de l'intervenant. • Politique institutionnelle qui prend en compte les innovations dans l'éducation et la formation continue. • L'existence d'opportunités formelles de formation continue (cours, conférences, séminaires). 	<ul style="list-style-type: none"> • Réticence à reconnaître publiquement ses propres limites et le besoin d'aide. • Attitudes hyperprotectrices qui peuvent compromettre la liberté, engendrer de l'angoisse, fragiliser, faire perdre la confiance et l'autonomie. • Style de direction autoritaire. • Résistance au changement. • Rigidité. • Style institutionnel basé sur la compétition entre les collègue • Conflit entre les règles de déontologie et la réalité quotidienne.

	<ul style="list-style-type: none"> • Poser ses limites et faire jouer la complémentarité, la non- toute -puissance, être capable d'explicitier son rôle. • Mettre en relation un ensemble de références juridiques, économiques, administratives, psychologiques, culturelles, ethniques, déontologiques. • Maîtriser des protocoles de qualité, de sécurité • Elaborer ou utiliser des outils d'évaluation, • Maîtriser les procédures professionnelles, les formalités administratives • Pour chacune de ces compétences disposer de critères d'évaluation 	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les modalités d'attirer de nouvelles ressources dans l'institution. • Intégrer les nouvelles technologies. • Utiliser l'ordinateur pour créer des bases de données sur les partenaires , pour rédiger et transmettre des rapports, pour avoir accès aux informations. • Respecter les normes déontologiques de la profession. 	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoring de cas et support de l'équipe de spécialistes • Disponibilité d'une gamme diverse d'instruments d'évaluation. • « Monitoring » et soutien dans l'élaboration des instruments d'évaluation • Ressources matérielles (ordinateur, autres équipements, connexion à Internet, etc.) et humaines. 	<ul style="list-style-type: none"> • Découragement des initiatives par un usage intempestif des règlements. • Fluctuations du personnel dans le cadre de l'équipe de spécialistes. • Modifications rapides / fréquentes de la législation, de la politique et des pratiques sociales. • Complexité du système de formation continue. • Utilisation des résultats de l'évaluation comme prétexte de pénalisation de l'éducateur, et non pas comme une occasion pour améliorer la pratique éducative.
--	--	---	--	--

III. Référentiel formation de la relation d'aide aux adolescents en situation d'abandon

Référentiel formation

La relation d'aide aux adolescents en situation d'abandon

Fonction 1	Activités	SAVOIRS			Ressources
		Savoir-faire	Savoirs associés	Savoir - être	
A C C U E I L E T E C C O U T E	<ul style="list-style-type: none"> • Développer une écoute empathique et active • Faire accepter l'aide • Gérer l'agressivité, les conflits, les situations de violence • S'inscrire dans le champ de la souffrance, de la maltraitance, travailler sur la réparation • Etre attentif à tous les registres de besoin de chaque personne (matériel, psychologique, social, culturel, spirituel). • Favoriser l'autonomie. • Organiser son intervention dans le respect de • l'intimité du jeune • Favoriser les 	<ul style="list-style-type: none"> • Restituer l'écoute • Respecter les « règles » de la communication • S'adapter au rythme de pensée et à l'expression de l'interlocuteur • Recevoir tout message avec intérêt • Identifier les signes de la demande d'aide • S'organiser pour la demande d'aide • Accueillir dans la vie en collectivité • Prévenir les occasions de conflit • Accepter les observations • Analyser les besoins différents • Analyser la situation • Mettre en place des réponses adaptées • Résister aux pressions du groupe d'adolescents • Valoriser les ressources du jeune • Gérer ses vécus et l'expression de ses sentiments 	<p><u>Psychologie</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Psychologie sociale • Psychologie du développement • Psychologie de l'adolescence • Psychologie de la personnalité • Psychologie du conflit • Psychologie de la communication sociale <p><u>Méthodologie</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Techniques de socialisation • Théorie de la méthode et techniques de l'intervention éducative • Communication • Dynamiques de groupe • Processus des interactions interculturelles <p><u>Droit/déontologie</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Eléments de Droit • Eléments d'Economie • Le système des Institutions de Droit Public et Privé • Eléments de Sociologie juridique 	<ul style="list-style-type: none"> • Patient • Compréhensif • Cohérent • Proche • Disponible à l'écoute • Attentif • Motivé 	<p><u>Méthodes pédagogiques :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Jeux de rôles • Jeux de groupe • Jeux de perception • Dramatisation • Techniques de la discussion et de la médiation • Entretiens • Expériences quotidiennes • Exécution de tâches <p><u>Supports audiovisuels et outils vidéo</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Vidéo • CD rom • DVD • Film • Livres • Documents pédagogiques <p><u>Logistique</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Matériel informatique • Accès Internet • Matériel spécialisé

<p style="text-align: center;">A C C U E I L</p> <p style="text-align: center;">E T</p> <p style="text-align: center;">E C O U T E</p>	<p>identifications et soutenir la construction de soi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rester « à côté » • Gérer les frustrations, la non-réciprocité 				
--	--	--	--	--	--

Fonction 2	Activités	SAVOIRS			Ressources
		Savoir-faire	Savoirs associés	Savoir-être	
I D E N T I F I C A T I O N D E S B E S O I N S	<ul style="list-style-type: none"> • Aider l'adolescent à penser l'inadéquation de ses parents • Être attentif à tous les registres des besoins de l'adolescent (matériels, psychologiques, sociaux, culturels, spirituels) • Gérer les discontinuités (liées aux décisions de justice, aux changements de familles d'accueil...) • Aider l'adolescent à gérer ses intérêts • Soutenir les apprentissages de tous ordres, stimuler la curiosité • Être attentif aux petits signes, signaux d'alerte et aux possibles dérapages 	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser les besoins différents • Remédier aux difficultés • Hiérarchiser les différents besoins primaires et secondaires • Reconnaître les signaux d'alerte • Diagnostiquer les besoins de chaque personne (matériel, psychologique, social, culturel....) 	<p><u>Psychologie</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Psychologie du développement • Psychologie de l'adolescence • Psychologie de la communication • Psychologie du risque <p><u>Méthodologie</u></p> <p>Méthodes et techniques de l'intervention sociale</p> <p><u>Sociologie</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Sociologie des services à la personne • Sociologie du malaise et de la déviance • Sociologie de l'organisation • Connaissances sociologiques de l'interculturalité <p><u>connaissance de l'environnement</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Le territoire • Histoire sociale locale • Institutions et structures locales 	<ul style="list-style-type: none"> • Attentif • Motivé • Compréhensif • Confiant • Flexible • Créatif • Perspicace • Motivant • Convaincant • Équilibré du point de vue émotionnel • Curieux • Résistant au stress et à la frustration 	<p><u>Méthodes pédagogiques</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jeux de rôles • Jeux de groupe • Jeux de perception • Dramatisation • Techniques de la discussion et de la médiation • Entretiens • Expériences quotidiennes • Exécution de tâches <p><u>Supports audiovisuels et outils vidéo</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Vidéo • CD rom • DVD • Film • Livres • Documents pédagogiques <p><u>Logistique</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Matériel informatique • Accès Internet • Matériel spécialisé

	<ul style="list-style-type: none">• Repérer les conduites à risque, leur donner un sens, décrire les comportements inopportuns, les traiter				
--	---	--	--	--	--

Fonction 3	Activités	SAVOIRS			Ressources
		Savoir-faire	Savoirs associés	Savoir-être	
A S S I S T A N C E A L A V I E Q U O T I D I E N N E A	<ul style="list-style-type: none"> • Dynamiser, favoriser le développement des ressources de la personne aidée • Etre attentif à tous les registres de besoin de chaque personne (matériel, psychologique, social, culturel, spirituel) • Favoriser l'autonomie • Connaître le contexte institutionnel, politique • Inscrire les interventions techniques dans une relation d'aide, c'est-à-dire une relation qui tient réellement compte des besoins de la personne (éducation gestuelle, manutention, hygiène, confort, premiers soins, sécurité, alimentation, soins ménagers, démarches 	<ul style="list-style-type: none"> • Qualifier les démarches • Développer l'autonomie • Montrer de la flexibilité dans l'exécution des tâches quotidiennes • Hiérarchiser les différents intérêts et leurs exigences • Développer la compréhension du contexte institutionnel et politique • Exploiter les ressources de l'environnement • Utiliser les ressources pour le projet de vie du jeune • Susciter des initiatives innovantes • Maîtriser des techniques de dynamisation et de motivation • Stimuler la connaissance de soi • Décrire son rôle par rapport au bénéficiaire, à sa demande, et à ses besoins • Faire la part entre l'organisation collective et la prise en charge personnelle 	<p><u>Psychologie</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Psychologie du développement • Psychologie de l'adolescence • Psychologie de la communication • Psychopathologie <p><u>Sociologie</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Sociologie des services à la personne • Sociologie du malaise et de la déviance • Sociologie de l'organisation <p><u>Pédagogie</u> Pédagogie de la vie quotidienne</p> <p><u>Méthodologie</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Méthodologie du travail socio-éducatif • Techniques de la communication, aménagement techniques de locaux et du cadre de vie • Méthodes et techniques de l'intervention sociale • Méthodologie du travail de groupe • Méthodologie de la recherche socio-éducative <p><u>Droit/déontologie</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Patient • Compréhensif • Cohérent • Proche • Disponible à l'écoute • Motivé • Créatif • Ouvert d'esprit • Capable de se mettre en jeu • Sensible • Enthousiaste • Confiant • Disponible à la réflexion • Ponctuel • Respectueux de l'autre • Flexible 	<p><u>Méthodes pédagogiques</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jeux de rôles • Jeux de groupe • Jeux de perception • Dramatisation • Techniques de la discussion et de la médiation • Entretiens • Expériences quotidiennes • Exécution de tâches <p><u>Supports audiovisuels et outils vidéo</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Vidéo • CD rom • DVD • Film • Livres • Documents pédagogiques <p><u>Logistique</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Matériel informatique • Accès Internet • Matériel spécialisé

S S I S T A N C E A L A V I E Q U O T I D I E N N E	<p>extérieures, socialisation)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Faire ensemble, s'inscrire dans une pédagogie du projet, du contrat, stimuler et accompagner les initiatives ▪ Inscrire son action dans un milieu ouvert, mobiliser vers un retour à un milieu normal ▪ Aider le jeune à gérer ses intérêts ▪ Etre attentif aux nouvelles technologies et savoir les utiliser. 		<ul style="list-style-type: none"> • Eléments de Droit • Eléments d'Economie • Le système des Institutions de Droit Public et Privé • Eléments de Sociologie juridique 		
--	---	--	--	--	--

Fonction 4	Activités	SAVOIRS			Ressources
		Savoir-faire	Savoirs associés	Savoir-être	
C O M M U N I C A T I O N	<ul style="list-style-type: none"> • Compréhension des différents modes de communication (verbal, non verbal...) • Ecouter, observer, transmettre des observations, oralement, par écrit, en respectant les protocoles prévus. • Favoriser le dynamisme de la personne et son appétit de savoir • Emettre un message, l'adapter au contexte, à la situation, à l'interlocuteur • Etre attentif aux nouvelles technologies et savoir les utiliser • Savoir mener un entretien • Prendre en compte l'interculturalité • Situer son intervention dans 	<ul style="list-style-type: none"> • Respecter les règles de la communication • Identifier les différents langages de communication • Améliorer les modalités communicatives à l'intérieur du groupe • Construire des relations positives à l'intérieur du groupe • Choisir un cadre adéquat à l'entrevue (cadre spatial, d'autres participants possibles, liste des sujets à discuter, des informations qui doivent être obtenues/vérifiées, l'adéquation de la communication aux particularités de l'interlocuteur, etc.) • Modifier le plan initial en fonction de l'interlocuteur et du contexte de l'entrevue • Posséder un répertoire adéquat de techniques d'encouragement (encouragements verbaux, moyens non et para verbaux de manifester la disponibilité, l'intérêt, l'attention, la sympathie) et choisir les plus adéquates à la situation. • Formuler des questions et des réponses adaptées • S'adapter au rythme de pensée et d'expression de l'interlocuteur • Adapter son langage et solliciter l'autre pour qu'il fasse de même 	<p><u>Psychologie</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Psychologie du développement • Psychologie de l'adolescence • Psychologie de la communication • Psychologie de l'apprentissage <p><u>Pédagogie</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Pédagogie de la vie quotidienne • Pédagogie spéciale (handicap) • Pédagogie interculturelle <p><u>Méthodologie</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Méthodologie du travail socio-éducatif • Techniques de la communication • Techniques d'aménagement des locaux • Méthodes et techniques de l'intervention sociale • Méthodologie du travail de groupe • Méthodologie de la recherche socio-éducative • Dynamiques de 	<ul style="list-style-type: none"> • Patient • Motivé • Compréhensif • Capable de travailler en équipe • Attentif • Ouvert d'esprit • Empathique • Persévérant • Disponible à l'écoute • Flexible • Sensible • Tolérant • Respectueux de l'autre • Enthousiaste • Confiant • Créatif • Capable de se mettre en jeu • Cohérent 	<p><u>Méthodes pédagogiques :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Jeux de rôles • Jeux de groupe • Jeux de perception • Dramatisation • Techniques de la discussion et de la médiation • Entretiens • Expériences quotidiennes • Exécution de tâches <p><u>Supports audiovisuels et outils vidéo</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Vidéo • CD rom • DVD • Film • Livres • Documents pédagogiques <p><u>Logistique</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Matériel informatique • Accès Internet • Matériel spécialisé

<p style="text-align: center;">C O M M U N I C A T I O N</p>	<p>un réseau de relations, dans une équipe professionnelle</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jouer le rôle de médiateur • Savoir demander de l'aide 	<ul style="list-style-type: none"> • Utiliser d'une manière permanente et adéquate des reformulations et questions pour vérifier la correction de la compréhension du message reçu/transmis. • Identifier les facteurs perturbateurs du milieu physique / social qu'on peut contrôler et faire tout de suite les modifications nécessaires (solliciter la présence ou le départ d'une personne, éloigner ou apporter des objets qui peuvent influencer l'interlocuteur d'une manière positive/négative). • Passer d'une manière naturelle et facile d'un type de message "officiel/d'information" à un message affectif, empathique; de l'expression "culte" à une expression proche de celle familière de l'interlocuteur – sans confondre les rôles respectifs • Maîtriser les spécificités culturelles • Identifier la spécificité de chaque adolescent • Détenir et offrir d'une manière impartiale des informations correctes sur les divers modèles culturels • Organiser des situations d'apprentissage adaptées au potentiel individuel et à la spécificité culturelle de tous les adolescents du groupe 	<p>groupe</p> <ul style="list-style-type: none"> • Techniques d'animation 		
--	---	---	--	--	--

C O M M U N I C A T I O N		<ul style="list-style-type: none">• Aider les adolescents à comprendre, respecter et accepter leur culture• Aider les adolescents à intégrer la spécificité culturelle dans la compréhension et la construction de leur identité• Développer chez les adolescents l'esprit de tolérance en présentant les valeurs/les réalisations de chaque culture• Analyser avec les adolescents les préjugés liés au multiculturalisme			
---	--	---	--	--	--

Fonction 5	Activités	SAVOIRS			Ressources
		Savoir-faire	Savoirs associés	Savoir-être	
A C C O M P A G N E M E N T	<ul style="list-style-type: none"> • Personnaliser la relation • Se situer dans une relation de soutien (savoir trouver la bonne distance, faire la distinction entre son désir et le désir de l'autre) • Gérer l'agressivité, les conflits, les situations de violence • S'inscrire dans le champ de la souffrance, de la maltraitance, être capable de faire face au dénuement, travailler sur la réparation • Aider à faire le deuil • Favoriser le passage à l'âge adulte • Développer la capacité de faire des choix et de les diversifier • Protéger l'intimité 	<ul style="list-style-type: none"> • Obtenir les informations nécessaires pour avoir une image claire sur l'histoire psycho-médico-sociale des adolescents et sur leurs problèmes • Expérimenter des situations, des activités, des comportements divers pour trouver la voie de communication la plus efficace avec l'adolescent • Organiser et participer aux événements pour fêter les moments importants de chaque adolescent (l'anniversaire, la fête du nom, des succès, des fêtes de la communauté) • Connaître les préférences / les passions de chaque adolescent et en tenir compte chaque fois qu'on en a l'occasion ou les transmettre à l'équipe de management • Ecouter et identifier les besoins • Respecter le rythme de communication de l'adolescent • Veiller à la confidentialité • Gérer la vie en commun • Gérer les occasions de conflit • Accepter les observations • Analyser la situation • Mettre en place des réponses adaptées 	<p><u>Psychologie</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Psychologie du développement /des âges • Psychologie de l'adolescence • Psychologie du conflit • Psychologie clinique • Psychologie de la communication • Psychologie de l'apprentissage <p><u>Méthodologie / techniques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Théorie de la communication: • Techniques d'écoute active • Processus des interactions interculturelles • Techniques de l'entretien • Méthodologie du travail socio-éducatif • Techniques de la communication • Techniques de médiation à l'intérieur du groupe de référence • Méthodes et techniques de l'intervention sociale • Méthodologie du 	<ul style="list-style-type: none"> • Patient • Compréhensif • A la bonne distance • Motivé • Attentif • Cohérent • Créatif • Flexible • Disponible à l'écoute • Empathique • Persévérant • Rigoureux • Tolérant • Convaincant • Curieux. 	<p><u>Méthodes pédagogiques :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Jeux de rôles • Jeux de groupe • Jeux de perception • Dramatisation • Techniques de la discussion et de la médiation • Entretiens • Expériences quotidiennes • Exécution de tâches <p><u>Supports audiovisuels et outils vidéo</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Vidéo • CD rom • DVD • Film • Livres • Documents pédagogiques <p><u>Logistique :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Matériel informatique • Accès Internet • Matériel spécialisé

<p style="text-align: center;">A C C O M P A G N E M E N T</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Jouer un rôle de médiateur avec l'environnement scolaire, socio-économique et culturel • Aider, soutenir, les besoins d'indépendance, le développement de l'autonomie, gérer les discontinuités (liées aux décisions de justice, aux changements de familles d'accueil...) • Soutenir les apprentissages de tous ordres, stimuler la curiosité • Favoriser la formation de l'identité sexuelle 	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer et accepter ses états d'âme : sentiments positifs et négatifs, changements que l'on subit du point de vue physique et mental • Maîtriser les outils de médiation avec son milieu et répondre avec promptitude aux demandes de chaque adolescent/personne avec lequel/laquelle on entre en relation • Accepter d'une manière inconditionnelle les sentiments exprimés et les divers modes de communication de l'adolescent • Encourager l'initiative de l'adolescent • Offrir à l'adolescent des opportunités pour prendre tout seul ses décisions • Présenter des solutions alternatives et aider l'adolescent à les évaluer et à choisir la meilleure solution • Enseigner aux adolescents comment prendre des décisions en fonction des conséquences et pas seulement en fonction de l'impulsion du moment • Offrir divers modèles de valeurs • Interpréter et cultiver les valeurs • Tenir compte des désirs des autres même s'ils ne correspondent pas à ses désirs • Aider l'adolescent à établir la hiérarchie des besoins, des intérêts et des sentiments en fonction de l'impact à court et à long terme 	<p>travail de groupe</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dynamiques de groupe • Art théâtral • Connaissances et techniques d'intervention dans les situations de stress et de frustration <p><u>Droit/déontologie</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Eléments de Droit • Eléments d'Economie • Le système des Institutions de Droit Public et Privé • Ethique/ déontologie 		
---	---	--	--	--	--

<p style="text-align: center;">A C C O M P A G N E M E N T</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Présenter l'histoire de la relation d'aide pour chaque adolescent • Posséder un répertoire adéquat de techniques d'encouragement de l'interlocuteur (encouragements verbaux, moyens non et paraverbaux de manifestation de la disponibilité, de l'intérêt, de l'attention, de la sympathie) et sélectionner les plus adéquates à la situation • Identifier les personnes par lesquelles l'adolescent se sent encore attiré et recommander/faciliter le maintien du lien en les utilisant comme ressource • Evaluer les symptômes déterminés par la discontinuité • Comprendre, enseigner et appliquer les modalités thérapeutiques adéquates, recommandées par le spécialiste • Identifier et proposer les modèles alternatifs d'interprétation positive des expériences antérieures de placement de l'adolescent • Maintenir la cohérence avec les engagements contractés 			
--	--	--	--	--	--

Fonction 6	Activités	SAVOIRS			Ressources
		Savoir-faire	Savoirs associés	Savoir-être	
P R O T E C T I O N	<ul style="list-style-type: none"> • Sécuriser par une relation fiable, être capable de recréer du lien • Gérer l'agressivité, les conflits, les situations de violence • Maîtriser des protocoles de qualité, de sécurité • Faire retrouver la confiance en soi, la confiance en les adultes • Intégrer sa démarche dans une politique de prévention • Repérer les conduites à risque • Intégrer les opportunités permises par les nouvelles technologies • Protéger la personne 	<ul style="list-style-type: none"> • Posséder un répertoire adéquat de techniques d'encouragement de l'interlocuteur (des encouragements verbaux, moyens non et para verbaux pour manifester la disponibilité, l'intérêt, l'attention, la sympathie) et sélectionner les plus adéquates à la situation • Respecter les "règles" de la communication: contact visuel, disposition spatiale et posture qui dénotent de l'intérêt, de la compréhension et de l'accessibilité • S'adapter au rythme de pensée et d'expression de l'interlocuteur • Adapter son langage et solliciter l'autre à faire de même • Accepter d'une manière inconditionnelle les sentiments exprimés et les diverses modalités de communication des besoins de l'adolescent (verbales, non-verbales) • Offrir– pour que l'adolescent comprenne – des exemples de situations pouvant être interprétés d'une manière diverse, de vérité relative • Manifester bonne volonté, amitié, soin, empathie même quand on doit transmettre des messages de désapprobation, en rappelant le comportement adéquat d'un l'adolescent dans telle ou telle situation 	<p><u>Psychologie</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Psychologie du développement /des âges • Psychologie de l'adolescence • Psychologie du conflit • Psychologie clinique • Psychologie de la communication • Psychologie de l'apprentissage <p><u>Méthodologie / techniques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Théorie de la communication: • Techniques d'écoute active • Processus des interactions interculturelles • Techniques de l'entretien • Méthodologie du travail socio-éducatif • Techniques de la communication • Techniques de médiation à l'intérieur du groupe de référence • Méthodes et techniques de l'intervention sociale • Méthodologie du travail de groupe • Dynamiques de groupe 	<ul style="list-style-type: none"> • Vigilant • Disponible à la réflexion • Savoir se mettre en jeu • Patient • Compréhensif • A la bonne distance • Motivé • Attentif • Cohérent • Créatif • Flexible • Enthousiaste • Confiant 	<p><u>Méthodes pédagogiques :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Jeux de rôles • Jeux de groupe • Jeux de perception • Dramatisation • Techniques de la discussion et de la médiation • Entretiens • Expériences quotidiennes • Exécution de tâches <p><u>Supports audiovisuels et outils vidéo.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Vidéo • CD rom • DVD • Film • Livres • Documents pédagogiques <p><u>Logistique</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Matériel informatique • Accès Internet • Matériel spécialisé

	<p>• Travailler en lien avec les autorités de justice</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aider l'adolescent à interpréter l'expérience de vie, le passé, à distinguer entre les événements, les situations positives et négatives, les réactions adéquates ou non, les solutions semblables • Encourager l'adolescent à parler de ses relations avec les adultes, des sentiments associés aux relations • Gérer la vie en commun • Gérer les occasions de conflit • Accepter les observations • Connaître les ressources du milieu • Utiliser ses ressources pour le projet de vie du jeune • • Accompagner • Présenter, pour que les adolescents comprennent, et analyser avec eux les risques de la vie dans la rue, du travail non déclaré, du non-respect de la loi, etc. • Pouvoir concevoir, décrire, motiver et réaliser des actions de coopération avec les institutions de la communauté (police, église, école, etc.) pour présenter aux adolescents les phénomènes tels que le crime organisé, le racolage, la prostitution, le trafic de drogues, etc. • Présenter aux adolescents, de façon claire, les éléments de législation qui les concernent 	<ul style="list-style-type: none"> • Théâtre • Connaissances et techniques d'intervention dans les situations de stress et de frustration <p><u>Sociologie</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Sociologie des services à la personne • Sociologie du malaise et de la déviance • Sociologie de l'organisation <p><u>Droit/déontologie</u> Législation et procédures</p>		
--	--	---	---	--	--

		<ul style="list-style-type: none">• Concevoir, écrire, motiver et réaliser des actions par lesquelles on enseigne aux adolescents à distinguer les personnes de confiance de celles qui sont dangereuses• Présenter aux adolescents une liste d'institutions/personnes auxquelles ils peuvent faire appel s'ils deviennent des victimes de l'exploitation, de trafic, de prostitution etc.• Décrire les procédures et disposer des informations de contact nécessaires afin de pouvoir informer les institutions compétentes (police, parquet, etc.) l'existence de cas d'adolescents exploités			
--	--	---	--	--	--

Fonction 7	Activités	SAVOIRS			Ressources
		Savoir-faire	Savoirs associés	Savoir-être	
S O C I A L I S A T I O N E T A N I M A T I O N	<ul style="list-style-type: none"> • Etre attentif à tous les registres de besoin de chaque personne (matériel, psychologique, social, culturel, spirituel) • Savoir gérer l'agressivité, les conflits, les situations de violence • Adapter les techniques d'animation aux âges, aux goûts • Prendre en compte les usages sociaux des nouvelles technologies • Favoriser le rôle de la famille et des partenaires extérieurs • Eduquer au respect de soi et des autres • Proposer un environnement stimulant 	<ul style="list-style-type: none"> • Montrer de la flexibilité dans l'exécution des tâches quotidiennes • Gérer la vie en commun • Gérer les occasions de conflit • Identifier les techniques d'animation appropriées • Elargir les réseaux relationnels de l'adolescent • Individualiser les propositions • Différencier et valoriser les deux sexes • Intégrer les nouvelles technologies dans la vie quotidienne • Identifier et décrire correctement des techniques diverses: jeu de rôles, jeu didactique, dramatisation, exposé avec l'opposant, étude de cas, problématique, et leur utilisation adéquate • Dénommer et décrire correctement des techniques de stimulation de la créativité de groupe et individuelle. Indiquer clairement et correctement les situations adaptées ou non-adaptées à l'utilisation de chaque technique • Organiser de façon participative les moments importants pour chaque adolescent (l'anniversaire, la fête, les succès, les fêtes de la communauté) 	<p>Psychologie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Psychologie du développement /des âges • Psychologie du conflit • Psychologie clinique • Psychologie de la communication • Psychologie de l'apprentissage <p><u>Méthodologie / techniques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Théorie de la communication: • Techniques d'écoute active • Processus des interactions interculturelles • Méthodologie du travail socio-éducatif • Techniques de la communication • Techniques de médiation à l'intérieur du groupe de référence • Méthodes et techniques de l'intervention sociale • Méthodologie du travail de groupe • Dynamiques de groupe • Art théâtral • Techniques d'intervention dans les situations de stress et de frustration • Méthodes et techniques du jeu et de l'animation 	<ul style="list-style-type: none"> • Patient • Compréhensif • Cohérent • Proche • Disponible à l'écoute • Motivé • Tolérant • Confiant • Enthousiaste • Ouvert d'esprit • Collaboratif • Flexible • Dynamique • Ouvert aux nouveautés • Créatif • Persévérant • Curieux • Impliqué au juste 	<p><u>Méthodes pédagogiques :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Jeux de rôles • Jeux de groupe • Jeux de perception • Dramatisation • Techniques de la discussion et de la médiation • Entretiens • Expériences quotidiennes • Exécution de tâches <p><u>Supports audiovisuels et outils vidéo</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Vidéo • CD rom • DVD • Film • Livres • Documents pédagogiques <p><u>Logistique</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Matériel informatique • Accès Internet • Matériel spécialisé

		<ul style="list-style-type: none">• Utiliser les nouvelles technologies et encourager les adolescents à développer des relations sociales à l'aide de la communication par Internet	<ul style="list-style-type: none">• Dramaturgie• Médiation des groupes de référence• Jeux adaptés aux âges, et aux goûts• Techniques de créativité		
--	--	---	---	--	--

Fonction 8	Activités	SAVOIRS			Ressources
		Savoir-faire	Savoirs associés	Savoir-être	
P R O F E S S I O N N A L I S A T I O N	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se qualifier et se former en continu ▪ Demander de l'aide. ▪ Se ressourcer ▪ Analyser sa pratique. ▪ Evaluer son intervention ▪ Etre attentif aux nouvelles technologies et savoir les utiliser ▪ Soutenir et jouer le rôle de médiateur. ▪ Reconnaître ses limites, débusquer la toute-puissance ▪ Savoir accepter les frustrations, la non-réciprocité ▪ Gérer son intérêt et celui de la personne aidée ▪ Situer son intervention dans un réseau de relations, dans une équipe 	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une description correcte et sincère des compétences nécessaires à son rôle dans le métier/ la relation d'aide • Indiquer les compétences, les techniques, les méthodes de travail que l'on doit développer • Etre capable de planifier un programme de développement professionnel individuel • Identifier et motiver le choix de l'offre existante sur le marché, des cours de formation professionnelle continue les plus indiqués, organisés par les employeurs/ autres professionnels du domaine • Se tenir au courant : <ul style="list-style-type: none"> - des modifications législatives et institutionnelles - des découvertes de la recherche - de pratiques innovantes - de l'usage des nouvelles technologies - du domaine de la protection de l'adolescent • Présenter des informations actualisées sur les modifications intervenues dans la législation et les pratiques concernant la protection de l'adolescent en difficulté 	<p><u>Psychologie</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Psychologie du développement • Psychologie de l'adolescence • Psychologie de la communication • Psychologie de l'apprentissage • Psychopathologie <p><u>Pédagogie</u></p> <p>Pédagogie de la vie quotidienne</p> <p>Pédagogie spéciale (handicap)</p> <p>Pédagogie interculturelle</p> <p><u>Méthodologie</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Méthodologie du travail socio-éducatif • Techniques de la communication • Méthodes et techniques de l'intervention sociale • Méthodologie du travail de groupe • Méthodologie de la recherche socio-éducative • Méthodologie de la recherche • Techniques relationnelles • Techniques de socialisation • Dynamiques de 	<ul style="list-style-type: none"> • Dynamique • Ouvert aux nouveautés • Persévérant • Sélectif • Réflexif • Capable d'assumer des responsabilités et des risques • Respectueux de l'autre • Confiant • Flexible • Attentif • Patient • Compréhensif • Cohérent • Motivé • Enthousiaste • Impliqué • Flexible • Dynamique • Créatif • Persévérant • Curieux • Impliqué 	<p><u>Méthodes pédagogiques</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jeux de rôles • Jeux de groupe • Jeux de perception • Dramatisation • Techniques de la discussion et de la médiation • Entretiens • Expériences quotidiennes • Exécution de tâches <p><u>Supports audiovisuels et outils vidéo</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Vidéo • CD rom • DVD • Film • Livres • Documents pédagogiques <p><u>Logistique</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Matériel informatique • Accès Internet • Matériel spécialisé

<p style="text-align: center;">P R O F E S S I O N N A L I S A T I O N</p>	<p>professionnelle</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Connaître le contexte institutionnel, politique ▪ Poser ses limites et faire jouer la complémentarité, la non- toute - puissance, être capable d'explicitier son rôle. 	<ul style="list-style-type: none"> • Assister aux activités thérapeutiques spécifiques réalisées par d'autres spécialistes (spécialiste en orthophonie, psychologue, physiothérapeute, médecin, etc.) et intégrer dans sa démarche éducative les techniques nécessaires à l'adolescent • Participer activement aux réunions • Maintenir la cohérence avec les engagements contractés • Clarifier les démarches pluridisciplinaires • Connaître ses limites, ses points forts et ses faiblesses • Identifier les situations à résoudre • Rédiger des comptes-rendus en adéquation avec le contexte • Exploiter l'environnement comme occasion de professionnalisation • Développer et formaliser ses méthodes de travail • Transformer les situations des différents acteurs • Accepter la défaite et l'insuccès • Maîtriser et adapter les différents outils de suivi, d'évaluation, de contrôle. 	<p>groupe</p> <ul style="list-style-type: none"> • Techniques d'animation • Techniques d'apprentissage <p><u>Sociologie</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Sociologie des services à la personne • Sociologie du malaise et de la déviance <p><u>Droit/déontologie</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Eléments de Droit • Le système des Institutions de Droit Public et Privé • Eléments de Sociologie juridique 		
--	---	---	--	--	--